

平成26年度消費生活相談のまとめ

問い合わせ 消費生活センター
☎38-2034(〒659-0065 公光町5-10)

携帯電話・インターネットの有料サイト利用料関連の相談が引き続き急増中

平成26年度に、消費生活センターで受け付けた相談件数は1,025件で、前年度(相談件数989件)からわずかに増加しました。

パソコンや携帯電話による有料サイト利用料関連の苦情相談は、近年一番多い相談内容になっています。また、ケーブルテレビ・インターネット・携帯電話のまとめ契約など、複雑な料金プランをよく理解できずに契約し、後でトラブルになるケースも増えています。

相談内容として、「突然に高額請求画面になって消えない」「別のサイトを利用中に急に有料サイトにつながる」「高額な料金を請求された」というお問い合わせが、広い年代から寄せられています。また、賃貸マンション・住宅の契約トラブルでは、「退去時の敷金や補修費のトラブル」が目立ちます。そして、高齢者を狙った「未公開株・投資・社債など、複数の事業者を装って電話やダイレクトメール等で購入を勧める劇場型勧誘の被害」や「東北企業の支援のための出資等善意につけこまれた被害」の相談が寄せられました。



苦情相談ワースト5

- ◆第1位 有料サイト利用料等
- ◆第2位 賃貸マンション・住宅の契約トラブル等
- ◆第3位 インターネット・テレビ・電話接続、料金プラン等
- ◆第4位 未公開株・投資・社債等
- ◆第5位 住宅のリフォーム・塗装等



消費生活相談事例

【事例1】

デジタルコンテンツ利用料

Q 自宅パソコンで無料の動画サイトを見ていたら、突然に請求画面になった。画面を消しても繰り返し表示される。どうしたらいいか。
A 電子契約法上、このサイトの利用には○○円がかかります。など有料であることについての確認画面がなかったのではあれば、契約は成立していません。こちらから連絡をしていないので、請求に直接つながる相談者の情報は業者には伝わっていないと考えられます。しばらく様子を見てください。また、請求画面の対処方法については、IPA独立行政法人情報処理推進機構のホームページを参照してください。

【事例2】

個人情報取り消し詐欺

Q 「あなたの個人情報が入ったネット上に漏れています。当事務所では○○円で消去を請け負っています。」という電話があった。本当に漏れているなら大変なことだがどうしたらいいか。
A 公的機関や司法書士等を名乗って「個人情報有料で消去する」という悪質詐欺が増えています。連絡を取り合っているうちに、本当に相手が個人情報を知られてしまう危険性がありますので、相手にせず、本当に消去すべき情報があれば自分でサイトの運営者に削除依頼をしましょう。

オンラインゲーム

Q 昨日、6歳の娘が、私相談者のタブレット端末でオンラインゲームをしていて、知らない間に課金してしまっただけでいいか。
A 原則として、未成年者契約の取り消しができると考えられますが、子どもが親のパスワードでゲームしていたり、親のクレジットカードで買物物をしたりしているなど、状況

【事例3】

個人情報取り消し詐欺

Q 築30年の賃貸マンションを退去した。契約では、敷引以外に実損の修

多重債務問題 ～一人で悩まず、まずは相談を～

ここ数年、借金を重ね、返せなくなる多重債務者が増加しています。リストランなどによる生活のための借金や計画性のないクレジットカードの利用など、誰にでも多重債務に陥る可能性があります。お金を借りる前、しっかりと考えましょう。

*「多重債務」に陥る原因は「こ」!

- ①クレジットカードで無計画に買物をする。
- ②失業等による生活苦・病気・事故などの予期せぬ出来事。あるいは事業の資金繰りのために借金をする。
- ③友人・知人に頼まれ、連帯保証人になる。

④厳しい取り立てに追われ、返済のために新たな借金を重ねる。
⑤悪質な「紹介屋」「整理屋」「買取屋」等の被害に遭う。
*「多重債務」に陥らないために
①必要以上にカードは持たない。安易にクレジットカードやローンを利用しない。借入金は返済能力を考え、必要最小限にして、借金がどれぐらいあるか把握しておく。
②返済のための借入れはしない。「紹介屋」「整理屋」カードのショッピング枠を現金化する「買取屋」などの甘い宣伝文句は、うのみしない。
③返済困難になったら、一人で悩まず、

高齢者の消費者トラブルが増加

高齢者に係る苦情相談は、「振り込め詐欺」や「還付金詐欺」最近では、「詐欺的投資勧誘」に関するものが多く、特に、判断力が低下している高齢者を狙ってお金の振り込みや送金をさせる悪質業者も多いので注意が必要である。また日ごろから、身近な高齢者に、の人の声かけて被害が発見できる場合もあります。高齢者の消費者トラブルを防ぐには、家族や地域の人たちの協力が必要で、また日ごろから、身近な高齢者に、大切なことを伝え、細やかな見守りが必要で、



困ったときは、お早めに消費生活センターへご相談ください

悪質業者の甘い言葉や強引さに惑わされず、いらぬものははっきり断ることが肝心です。どんな場合でも、その場で契約せず家族や周りの人に相談しましょう。

- 悪質業者に引っかからないための心得5か条
- 1 財産や家族構成をむやみに教えない
- 2 契約前に家族や公的機関に相談を
- 3 断るときははっきりと
- 4 署名やハンコはすぐしない、押さない
- 5 うまい話は、まず疑う

消費者を守るクーリング・オフ制度

訪問販売などで契約してしまった商品やサービスを、「契約をやめたい」と思ったら、契約書面を受け取ってから一定の期間内であれば無条件で解約できる制度です。はがきに解約通知を書き、郵便局から特定記録郵便で出しましょう。期間については、取引内容によって異なりますので、ご相談ください。(はがきの書き方は右記のとおり)

郵便はがき

〇〇県〇〇市〇〇〇〇販売株式会社
代表者様

住所
契約者氏名(ふりがな)

私は貴社と次の契約をしました。これを解除します。
契約日 平成 年 月 日
商品名
販売店名
販売店住所
私が支払った代金は返金してください。受け取った商品は、お引き取りください。
平成 年 月 日

消費生活センターのご案内

消費生活センターでは、悪質商法、食品・商品情報、省エネ、金融知識、相談先情報など消費生活に関するトラブルの相談や、図書・ビデオの貸し出しなど情報提供を行っています。

出張講座のご案内



消費生活センターでは、消費生活相談の事例をもとに、その時々多発している悪質商法や商品情報等についてご希望の場所へ向かって講座を行っています。高齢者や未成年などがトラブルに巻き込まれる事例が増えています。周囲の見守り、気づきによって防ぐことができます。地域での防犯活動、トラブル回避のために、出張講座をご利用ください。少人数のグループで質疑を交えながら学習を進めていただくこともできますので、日時・テーマについてご希望をお知らせください。

子ども向け消費者教育事業のご案内

一人で買物ができるようになった、お小遣いをもらうようになったというのはうれしい成長の証ですが、同時に消費生活トラブルの当事者になる可能性が出てきたということです。小さいころから消費者教育の基礎を身に付け、犯罪の危険を自ら遠ざける力をつけることが大切です。消費生活センターでは消費生活フェア(今年度は8月20日)など、就学前から消費生活について学べるイベントを随時行っています。また、カードゲームやクイズなど遊びながら学ぶコーナーを、地域のイベントや勉強会などで設けることもできます。



個人情報の相談も受け付けています

「自分の情報は自分で守る」という意識を持つことが大切です。気軽にアンケートに答えたり、利用目的などを確かめず個人情報を提供するのはやめましょう。【芦屋市での相談窓口】消費生活センター ☎38-2034 お困りです課 ☎38-5401 文書法制課 ☎38-2010

【週末消費生活相談ダイヤル】週末に緊急のアドバイスが必要な場合はご利用ください。消費者ホットライン ☎0570-064-370(セロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを!) 土曜・日曜・祝日(年末年始を除く)に開所している身近な消費生活相談窓口または(独)国民生活センターに電話がつながります。

多重債務問題に関する芦屋市の相談窓口

- 他機関でも相談受付しています
- 兵庫県弁護士会 ☎078-341-1717
- 兵庫県司法書士会 ☎078-341-2755
- 消費生活センター ☎38-2034 月～金曜日 午前9時～正午 午後0時45分～4時
- お困りです課 ☎38-5401 法律相談 毎週金曜日・午後1時～4時 予約受付 希望相談日の週月曜日 午前9時から電話受付 ※休日の場合は翌日
- 法テラス(日本司法支援センター) ☎0570-078374
- 多重債務相談(神戸県民センター) ☎078-361-8637
- 近畿財務局 ☎06-6949-6875
- (公財)日本クレジットカウンセリング協会 ☎0570-031640

谷崎潤一郎記念館の催し

問い合わせ 谷崎潤一郎記念館 ☎23-5852/☎38-3244
ashiya-tanizakikan@rhythm.ocn.ne.jp(〒659-0052 伊勢町12-15)

短歌	季節から始める俳句レッスン
<ul style="list-style-type: none"> ■日時 8月18日～(毎月第3火曜日)午前10時30分～正午 ■会場 講義室 ■内容 日常のささやかな出来事から雄大な自然の摂理まで、三十一音に凝縮できるのが短歌の魅力です。今年、歌集「白雁」で日本歌人クラブ賞を受賞した楠田立身氏が、親身に手ほどきします。 ■定員 16名 ■受講料 3ヵ月8,100円 ■申し込み 上記へ 	<ul style="list-style-type: none"> ■日時 9月12日～(毎月第2土曜日)午後2時～4時 ■会場 講義室 ■内容 「夕立」「冷奴」「半夏生」「夜光虫」…暮らして根づいてきた季節には日本文化のエッセンスが詰まっています。季節の情趣を生かした句作の方法を、俳人協会幹事の倉橋みどり氏が分かりやすく教えます。 ■定員 15名 ■受講料 3ヵ月8,100円 ■申し込み 上記へ

《観覧料》一般300(240)円、大・高生200(160)円、中学生以下無料 ※()内は20人以上の団体料金 ※高齢者(65歳以上)および身体障害者手帳・精神障害者保健福祉手帳・療育手帳をお持ちのかたとその介護のかた1人は各当日料金の半額 《開館時間》午前10時～午後5時(入館は4時30分まで) 《8月の休館日》17日・24日・31日(月)

美術博物館の催し

問い合わせ 美術博物館 ☎38-5432/☎38-5434(〒659-0052 伊勢町12-25)

シリーズ講座(全4回) 第1回「浮世絵恋物語」
■日時 8月30日(日)午後2時～ ■会場 講義室・展示室 ■内容 「浮世絵恋物語」展の出品作品について各セクションに分けて解説を行います。 ■定員 60人 ■講師 当館学芸員 ■参加費 要観覧料

<特別展観覧料>一般1,000(800)円・大高生500(400)円・中学生以下無料 ※()内は20人以上の団体料金 ※高齢者(65歳以上)および身体障害者手帳・精神障害者保健福祉手帳・療育手帳をお持ちのかたとその介護のかた1人は各当日料金の半額 《開館時間》午前10時～午後5時(入館は4時30分まで) 《8月の休館日》17日・24日・31日(月)

「年金情報流出」を口実にした犯罪にご注意ください

日本年金機構を名乗って口座番号を聞き出そうとする者や、「流出した個人情報を削除してあげる」と持ちかけてくる者が現れています。

- 日本年金機構から、この件でお客さまに電話やメールで連絡することは、一切ありません。なお、流出が確認されたかたへの新しい基礎年金番号は、郵送でお知らせします。
- 日本年金機構が、この件でお客さまにお金やキャッシュカードを要求することは、一切ありません。
- 日本年金機構が、この件でお客さまにATMの操作をお願いすることは、一切ありません。

ご自分の情報が流出しているのでは? など、ご心配のかたは、下記専用電話窓口(通話料はかかりません)またはお近くの年金事務所へご相談ください。 ■受付時間 午前8時30分～午後9時

問い合わせ 日本年金機構専用電話窓口 ☎0120-818211

8月(後半)CATV 広報番組ガイド

芦屋市広報番組 あしや トライ あんぐる	放送時間 [15分]
オープニング 奥池園地	① 9:00
トピックス 第37回 芦屋サマーカーニバル	② 12:00
特集 市民参画・協働による住みよいまちづくり	③ 15:00
お知らせ がんフォーラム2015 関西洋楽の故郷・芦屋で歌う 貴志康一の歌曲と名曲コンサート	⑤ 22:30
エンディング 芦屋の四季	※DVDの貸出可

■広報番組「あしややトライあんぐる」は、11ch(一部地域を除く)でご覧ください。
■番組に関する問い合わせ 広報国際交流課 ☎38-2006 ■CATV全般に関する問い合わせ J・COMカスタマーセンター ☎0120-999-000(午前9時～午後9時)